



HAL
open science

Licence professionnelle Distribution

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Distribution. 2017, Université de Lorraine. hceres-02027479

HAL Id: hceres-02027479

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027479v1>

Submitted on 20 Feb 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Département d'évaluation des formations



Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Distribution

Université de Lorraine

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 14/06/2017

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Département d'évaluation des formations

Pour le HCERES,¹

Michel Cosnard, président

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014,

¹ Le président du HCERES "contresigne les rapports d'évaluation établis par les comités d'experts et signés par leur président." (Article 8, alinéa 5)

Évaluation réalisée en 2016-2017

sur la base d'un dossier déposé le 13 octobre 2016

Champ(s) de formations : Droit, économie, gestion (DEG)

Établissement déposant : Université de Lorraine

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La Licence Professionnelle *Distribution* est portée par l'institut universitaire de technologie (IUT) de Metz. Elle présente un programme de formation qui porte aussi bien sur la dimension commerciale que sur le management des ressources humaines. Le diplôme vise à préparer les étudiants à mieux intégrer l'emploi de *manager* de rayon dans la moyenne ou la grande distribution.

L'année de création et d'ouverture de la formation remonte à 2009. La licence professionnelle (LP) présente un parcours unique et fonctionne selon le régime de l'alternance. Elle accueille aussi bien le public étudiant-salarié-apprenti que celui bénéficiant de contrats de professionnalisation. Elle est ouverte à tous les candidats de niveau bac +2 du secteur tertiaire, même si son public actuel est composé en quasi-totalité de diplômés de brevet de technicien supérieur (BTS) et de diplôme universitaire de technologie (DUT).

Analyse

Objectifs
<p>Porté par l'IUT de Metz, la formation présente clairement ses objectifs : préparer en alternance les étudiants à occuper des emplois de responsables de rayon dans la moyenne et grande distribution. Des fiches métiers ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois) sont clairement établies. Pour autant, les emplois occupés ne couvrent pas en majorité celui de <i>manager</i> de rayon.</p> <p>Les compétences sous-tendues sont également très clairement présentées. Elles concernent aussi bien la dimension commerciale notamment dans ses aspects de négociation, gestion des approvisionnements, animation du rayon et conseil aux clients, que la dimension managériale qui englobe particulièrement la participation au recrutement d'un collaborateur, la formation des équipiers, l'animation de l'équipe de vente et la planification des activités des collaborateurs.</p>
Organisation
<p>La formation présente une structuration claire avec l'identification d'un seul parcours. Son volume horaire est standard regroupant 432 heures d'enseignement et 120 heures de projet. La déclinaison en 10 UE (unités d'enseignement) est cohérente même si le titre de l'UE 8 « Libre » mérite d'être requalifié. Le programme apparaît équilibré au niveau de la répartition des UE, tant en termes de volumes horaires que de crédits. Il apparaît également cohérent au regard des compétences visées. La proposition d'amélioration de l'établissement d'intégrer un enseignement de <i>cross-canal</i> et de <i>marketing</i> digital amène à un questionnement sur sa pertinence pour l'exercice d'un métier de <i>manager</i> de rayon.</p> <p>La formation est organisée en alternance sous contrat de professionnalisation et en apprentissage avec l'appui du Centre de Formation des Apprentis (CFA) du lycée Robert Schuman à Metz. Le rythme est satisfaisant avec deux à trois jours par semaine en formation et le reste en entreprise, inégalement réparti sur l'année par des périodes de présence à temps plein en entreprise (trois premières semaines de septembre, cinq semaines en décembre, trois semaines en avril ainsi</p>

que les deux derniers mois de la formation).
Positionnement dans l'environnement
<p>La licence professionnelle <i>Distribution</i> relève du champ <i>Droit, économie, gestion</i> de l'établissement. Elle vient notamment en complément avec des DUT <i>Techniques de commercialisation</i>, DUT Gestion des entreprises et des administrations, DUT Gestion administrative et commerciale des organisations relevant de ce même champ.</p> <p>Au niveau régional, la formation coexiste avec la LP <i>Management et gestion de rayon</i> rattachée au site de Nancy. Les deux diplômés préparent au même métier type de <i>manager</i> de rayon. La concurrence entre les deux formations est certainement présente même si elles restent complémentaires du point de vue des rythmes d'alternance pratiqués ; alternance de semaines en LP <i>Management et gestion de rayon</i> et un rythme de deux à trois jours par semaine en formation et le reste en entreprise pour la LP <i>Distribution</i>.</p> <p>Son ancrage dans le tissu économique est appréciable. Elle bénéficie du soutien de plusieurs magasins de différentes enseignes de la grande distribution, par le biais notamment de deux partenariats mis en place avec les réseaux Décathlon et Castorama.</p>
Equipe pédagogique
<p>La formation est dirigée par un professeur d'université qui n'intervient pas dans la formation mais préside le conseil de perfectionnement. L'animation de l'équipe pédagogique est assurée par un responsable pédagogique ; un maître de conférences qui encadre et gère les différentes réunions. Le rôle de ce responsable pédagogique est présenté de manière détaillée et amène le constat d'une omniprésence dans l'animation de la formation.</p> <p>L'équipe pédagogique est déséquilibrée. La part des enseignants de l'établissement dans la formation se limite à 33,20 % alors que celle des professionnels dépasse les 66,40 % ; le reste étant assuré par un enseignant du lycée R. Schuman de Metz. Un déséquilibre qu'il convient de faire évoluer notamment en renforçant la participation des enseignants-chercheurs (moins de 20 % actuellement).</p> <p>Les intervenants professionnels interviennent dans des enseignements dits du « cœur de métiers » et présentent des profils en rapport avec les matières enseignées. Ils sont représentatifs du secteur d'activités concerné. Ils sont impliqués dans le fonctionnement de la formation (réunion de rentrée, échanges à mi-parcours, réunion bilan, conseil de perfectionnement).</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>La formation présente depuis 2011 une diminution constante et significative de ses effectifs d'inscrits. En 2015, seul 10 alternants ont été intégrés. Le dossier n'apporte aucune explication à cette baisse. Le public recruté concerne en grande partie les diplômés de BTS et à un degré moindre les diplômés de DUT. Depuis sa création la formation n'a intégré que deux diplômés de deuxième année de licence générale.</p> <p>Le taux de réussite est variable, allant de 100 % en 2014 à 59 % en 2011. Une différence expliquée sommairement par les ruptures de contrats d'alternance. Le taux de poursuite d'études présente également une variabilité importante expliquée par la faiblesse des effectifs. Le nombre d'étudiants concernés est limité, mais la proportion peut varier fortement du fait que les promotions restent de petite taille. Une poursuite d'études qui peut se justifier par la volonté de certaines entreprises d'accompagner certains étudiants à potentiel à viser des niveaux de qualification plus élevés.</p> <p>Le taux d'insertion professionnelle est satisfaisant avec une moyenne d'environ 70 % sur les quatre ans. Mais les emplois occupés ne correspondent pas toujours au poste de <i>manager</i> de rayon visé par le diplôme.</p>
Place de la recherche
<p>La place de la recherche est approchée uniquement par l'implication de certains enseignants-chercheurs dans la formation. Il est fait mention d'un laboratoire de recherche en appui de la formation : le Centre Européen en Economie Financière et Gestion des Entreprises (CEREFIGE). La LP se positionne dans l'équipe <i>Marketing</i>. Le responsable et trois enseignants-chercheurs de la LP sont membres de ce laboratoire.</p>
Place de la professionnalisation
<p>Le métier de <i>manager</i> de rayon visé de manière très explicite oriente fortement la dimension de professionnalisation de la formation. Les compétences recherchées sont bien cernées. Elles sont revues régulièrement par les intervenants selon l'évolution du secteur concerné. Le dépoilement par le biais de l'alternance facilite également la professionnalisation en permettant aux étudiants d'intégrer rapidement des situations de travail en lien avec le métier projeté.</p> <p>Tout au long de l'année de formation, plusieurs actions sont mises en place pour renforcer le caractère de professionnalisation : insistance renforcée de l'objectif d'insertion professionnelle à travers différents supports médias,</p>

<p>discours lors d'événementiels type forums et salons, lors des entretiens de recrutement ; une table ronde est organisée dans le courant du mois avril afin de tenter de comprendre et de freiner les motivations à poursuivre les études. Cette dernière action est sans doute un peu tardive.</p> <p>La fiche RNCP (répertoire national des certifications professionnelles) du diplôme est dûment renseignée et permet d'identifier clairement le poste d'emploi visé.</p>
Place des projets et des stages
<p>Le dispositif du stage correspond à l'alternance que l'étudiant intègre pendant son année de formation. En lien avec son temps de présence en entreprise, l'étudiant rédige un mémoire qui donne lieu à une évaluation écrite et une soutenance orale, devant un jury composé d'enseignants et de professionnels.</p> <p>Le projet représente un volume de 120 heures. Il concerne la conduite d'une action commerciale face à un problème rencontré dans l'exercice du métier de <i>manager</i> de rayon. Il donne lieu à la rédaction d'un rapport écrit évalué sans soutenance.</p> <p>Le projet et le stage occupe une place prépondérante dans la formation. Un double tutorat est mis en place pour encadrer les étudiants dans la rédaction des rendus et le suivi de l'acquisition des compétences.</p>
Place de l'international
<p>La formation n'est pas directement concernée par l'international sauf à considérer la situation géographique de Metz qui a facilité peut être le travail à l'étranger de quelques diplômés, notamment au Luxembourg.</p> <p>Au niveau du cursus, il est à noter la présence d'un module d'<i>Anglais</i> avec un volume horaire appréciable (36 heures).</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>Le dispositif de recrutement est satisfaisant. Il repose sur l'examen des dossiers autorisant un premier niveau de sélection. Des entretiens sont ensuite organisés avec la participation de professionnels. Les étudiants retenus à l'issue de cette étape sont déclarés admissibles sous réserve de décrocher un contrat d'alternance.</p> <p>Les critères de recrutement sont à homogénéiser pour éviter un certain décalage entre les attentes des enseignes de distribution qui sont plus sensibles à l'expérience professionnelle des candidats et celles de l'établissement qui regarde de près le niveau académique.</p> <p>Des actions de communication ciblées sur les filières <i>Économie-gestion, Administration économique et sociale</i> et <i>Langue étrangère appliquée</i> pour les étudiants de deuxième année ont été expérimentées sans succès probant et peu porté par les responsables de ces filières.</p> <p>En ce qui concerne les dispositifs d'aide à la réussite, un suivi régulier est mis en place par le responsable pédagogique du diplôme (recrutement, période de recherche d'entreprise d'accueil, envoi d'offres d'emplois à l'issue de la formation...).</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>La formation est organisée selon le régime de l'alternance par le biais de contrats d'apprentissage ou de professionnalisation. Le présentiel concerne la totalité des modules de la formation. Le recours aux outils du numérique est marginal.</p> <p>Le diplôme est ouvert à la formation continue, mais le nombre d'inscrits ayant validé une validation des acquis de l'expérience (VAE) pour obtenir le diplôme reste faible : une seule avant 2015.</p>
Evaluation des étudiants
<p>Les modalités d'évaluation des étudiants sont conformes aux règles régissant les licences professionnelles. Elles relèvent d'un contrôle continu intégral pouvant prendre plusieurs formes : écrits individuels sur table, dossiers, présentations orales et des mises en situations professionnelles.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>Le syllabus de la formation permet un découpage structuré des compétences transversales visées.</p> <p>Le suivi de l'acquisition de ces compétences est régulier. Il s'appuie sur trois dispositifs complémentaires : le livret d'apprentissage, la réunion d'échanges tuteurs-enseignants/maîtres d'apprentissage et les visites en entreprises des tuteurs enseignants.</p>

Suivi des diplômés

Le suivi des diplômés est bien pris en compte. Les enquêtes à six mois ou à 18 mois initiées par la Direction de la Formation, de l'Orientation et de l'Insertion Professionnelle (DFOIP) de l'Université de Lorraine présentent des taux de retour variant de 64 % à 88 % en fonction des années.

Un suivi des diplômés est également assuré en interne à plusieurs reprises, lors de la soutenance de la mission commerciale, à quatre mois puis à 18 mois par le biais d'un courrier électronique contenant un questionnaire en ligne ou par le biais des réseaux sociaux professionnels (Linkedin, Viadeo), ou encore en s'adressant au délégué de la promotion. Le suivi des diplômés apparaît donc être une préoccupation majeure et soutenue par un investissement tant au niveau de l'établissement qu'au niveau interne qu'à l'échelle de la direction de la formation.

Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation

La formation est dotée d'un conseil de perfectionnement étoffé et représentatif de l'ensemble des acteurs qui contribuent à la formation. Les deux procès-verbaux joints au dossier témoignent de la portée de cette structure dans la dynamique de la formation.

L'évaluation de la formation par les étudiants est bien intégrée. Un bilan informel est établi annuellement à l'occasion d'une table ronde réunissant l'ensemble des étudiants et le responsable pédagogique de la formation. Une table ronde qui permet de discuter les points forts de la formation, ses points à améliorer et les actions de progrès à mettre en œuvre.

Une évaluation plus quantitative est également orchestrée par le biais d'un questionnaire en ligne d'évaluation en lien avec chaque enseignement dispensé. Cette évaluation complète la précédente et leurs résultats sont discutés au Conseil de perfectionnement.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Une formation exclusivement en alternance (apprentissage / contrat de professionnalisation).
- Une formation visant un métier bien identifié.
- Des intervenants professionnels nombreux et représentatifs du secteur d'activité concerné.
- Convention de partenariat avec deux enseignes de la grande distribution bien implantées dans la région.

Points faibles :

- Concurrence très probable avec la licence professionnelle *Management et gestion de rayon* (Distrisup) proposée à Nancy, visant le même métier et relevant également de l'Université de Lorraine.
- Des effectifs d'alternants en baisse continue.
- Faible participation des enseignants titulaires de l'établissement.
- Une insertion professionnelle parfois non conforme au métier visé.
- Un niveau conséquent de poursuite d'études initialisée par les entreprises d'accueil.

Avis global et recommandations :

La formation présente un programme cohérent et vise un métier bien précis. Pour autant, la baisse constante des effectifs, le taux de réussite très variable, l'atteinte très partielle de l'objectif d'insertion professionnelle au métier de *manager* de rayon, et la coexistence désormais au niveau du même établissement avec la licence professionnelle *Management et gestion de rayon* doivent amener un questionnement sur deux évolutions probables :

- Elargissement du positionnement actuel de la formation pour concerner des débouchés plus étendus que le responsable ou *manager* de rayon.
- Maintien du positionnement actuel avec la possibilité de fusionner avec la licence professionnelle *Management et gestion de rayon* (Distrisup) proposée à Nancy, une formation confirmée au niveau national, proposée par 19 Universités, épaulée par la majorité des enseignes de la grande distribution en France et appuyée par la Fédération du commerce et de la distribution (FCD).

Observations de l'établissement

En réponse aux remarques formulées par le comité d'experts que nous remercions, l'équipe de formation souhaite formuler les observations suivantes.

Concernant la possibilité de fusionner avec la LP Management et Gestion de rayon (Distrisup) du site de Nancy, les tentatives de rapprochement entreprises au cours des années passées, en particulier au niveau national du réseau Distrisup, n'ont pu aboutir notamment pour des raisons d'ordre stratégique propres au réseau Distrisup.

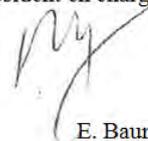
La proximité de cette LP ne remet cependant pas en cause la pertinence de la LP Commerce Distribution offerte sur le site de Metz, comme en témoignent les besoins conséquents exprimés chaque année par les partenaires existants (Décathlon et Castorama) et nouveaux (Darty, Leclerc, Leroy Merlin et Norauto).

Pour autant, l'élaboration de l'offre de formation de l'Université de Lorraine pour le prochain quinquennal (2018-2022) a conduit à reconsidérer la place de cette formation au sein de l'offre, conformément aux recommandations des experts du comité du HCERES.

Notre formation sera désormais proposée sous la forme d'un parcours d'une LP Commercialisation de Produits et Services, plus conforme à sa dimension et à son positionnement. Cette restructuration permettra de fonctionner de manière satisfaisante avec des effectifs compris entre 12 et 20 alternants (que les besoins des nouveaux partenaires devraient permettre d'atteindre aisément comme le montrent les effectifs de la promotion actuelle (2016-2017) qui s'élèvent à 18 alternants).

Au sein de ce nouveau cadre, la formation pourra également s'appuyer sur une équipe pédagogique plus étoffée en enseignants-chercheurs, ce qui devrait permettre d'accroître leur participation aux enseignements.

Le Vice-Président en charge de la Formation



E. Baumgartner